

RESOLUCIÓ de 31 de gener de 2023, del conseller d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual s'aprova l'informe anual del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2022

L'Agència Tributària Valenciana (en avant, "ATV"), va ser creada per la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, com a ens que té encomanada l'aplicació del sistema tributari valencià. Això va suposar implantar un model d'organització basat en la consecució d'una sèrie d'objectius estratègics i, a un nivell més concret, d'objectius operatius, en la seua avaluació i control, així com en la responsabilitat pels resultats de l'actuació.

Per a l'ordenació de la seua activitat s'estableixen, en l'article 55 de la Llei 7/2014, dos instruments de planificació essencials que hauran de regir l'actuació de l'Agència:

- Un d'àmbit plurianual, el Pla plurianual de gestió, que té com a objecte oferir a l'organització una visió clara de les estratègies que cal seguir i les mesures que cal prendre en un termini de vigència d'entre 3 i 5 exercicis, alineant també l'assignació de mitjans tècnics i humans amb les prioritats identificades.
- I un altre per a cada exercici, el Programa anual d'actuació, que constitueix l'instrument en el qual es concreta, per a cada període anual, l'activitat que ha de desenvolupar l'Agència en el marc del Pla plurianual de gestió.

El primer pla plurianual de gestió de l'ATV, per al període 2020-2023, es va aprovar mitjançant la Resolució de 17 de gener de 2020, del conseller d'Hisenda i Model Econòmic [DOGV 27/01/2020], i el Programa anual d'actuació de 2022 es va aprovar mitjançant la Resolució de 2 de febrer de 2022, del conseller d'Hisenda i Model Econòmic [DOGV 22/02/2022].

Una vegada conclòs l'any 2022, i en compliment del que es disposa en l'apartat VII del Programa anual d'actuació per a l'any 2022, la Direcció General de l'Agència elabora aquest informe corresponent a l'avaluació dels resultats obtinguts l'any 2022, el text del qual s'annexa a aquesta resolució, i l'eleva al Consell Rector perquè procedisca a valorar-lo i, si és el cas, aprovar-lo, d'acord amb el que es disposa en l'article 5.7 del Decret 3/2019, de 18 de gener, del Consell, d'aprovació de l'Estatut de l'Agència Tributària Valenciana (en avant, "Decret 3/2019"). Per tot això, resolc:

Aprovar, a proposta del Consell Rector, l'informe anual del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2022, el text del qual s'annexa a aquest acord.

El conseller d'Hisenda i Model Econòmic i president de l'Agència Tributària Valenciana
Arcadi España Garcia



A N N E X

Informe anual del Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2022

ÍNDEX

- I. Introducció
- II. Abast
- III. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic "Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics"
- IV. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic "Millorar les condicions i els resultats de la lluita contra el frau fiscal"
- V. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic "Millorar la gestió dels recursos assignats a l'ATV"
- VI. Conclusions

I. Introducció

El present informe s'emet en l'exercici de la funció de seguiment de l'execució del Programa anual d'actuació de l'Agència, i d'avaluació dels resultats obtinguts en relació amb el compliment dels seus fins generals, mitjançant la valoració de la bateria d'indicadors que van ser definits en el Pla plurianual de gestió, i que permeten quantificar, en cada període anual, el grau de consecució dels objectius operatius establits.

D'altra banda, tal com preveu l'apartat VII del Programa anual d'actuació de l'ATV per a l'any 2022, correspon al Consell Rector, per aplicació del que es disposa en l'article 5.2 del Decret 3/2019, el seguiment i control de l'execució del programa anual d'actuació, així com l'avaluació dels resultats d'aquest, que es durà a terme mitjançant la realització d'informes anuals que versaran sobre el contingut del programa, incloent-hi tant els indicadors associats a l'evolució dels objectius assenyalats que volen aconseguir-se en el període com les accions identificades en el programa.

I. Abast



L'abast d'aquest informe comprén la totalitat de l'exercici 2022, acumulant les dades d'execució i compliment d'objectius de l'any.

D'acord amb l'apartat III del Pla plurianual de gestió 2020-2023, l'ATV identifica els objectius estratègics següents:

1. Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'Agència Tributària Valenciana íntegrament per mitjans electrònics.
2. Millorar les condicions i els resultats de la lluita contra el frau fiscal.
3. Millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana.

Segons l'apartat IX del pla esmentat, els indicadors per a mesurar el grau de consecució dels objectius estratègics i el valor objectiu d'aquests per a l'exercici 2022 són els que s'acompanyen en el quadre que figura en la pàgina següent d'aquest document.

El valor obtingut en cada un dels indicadors de compliment, així com el grau d'execució que l'anterior suposa respecte al valor objectiu proposat, es detalla al llarg dels apartats següents d'aquest informe.

A aquest efecte, l'apartat VIII del Programa anual d'actuació de l'Agència disposa que aquest es podrà modificar a conseqüència de canvis normatius que afecten els tributs gestionats per l'ATV, o de qualsevol altra circumstància que requerisca la modificació d'aspectes no essencials de l'estructura del Programa anual d'actuació, que pogueren derivar-se, entre altres, de circumstàncies econòmiques especials, o qualsevol altra circumstància rellevant degudament justificada que es pose de manifest.



INDICADORS DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS, PROGRAMES I OBJECTIUS OPERATIUS					
Objectius estratègics	Programes	Objectius Operatius	Indicadors	Previsió resultat 2022	
1.- Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics.	1.1.- Implementar l'Administració electrònica.	1.1.1.- Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sol·licituds.	Percentatge de models presentats sense captura de punts	93%	
		1.1.2.- Incrementar les opcions de presentació telemàtica dels documents d'entrada.	Percentatge de models que es poden presentar telemàtics respecte del total de models que es poden presentar	73%	
		1.1.3.- Avançar en l'expedient electrònic.	Grau d'avanç	50%	
2.- Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal.	2.1.- Estimular el compliment voluntari de les obligacions tributàries.	2.1.1.- Millorar l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries, mitjançant el desenvolupament, principalment, del servei de cita prèvia.	Nombre d'assistències a contribuents realitzades de forma personalitzada.	130.000	
		2.1.2.- Fomentar la presentació de documents d'entrada per mitjans telemàtics.	Percentatge de presentació de documents telemàtics respecte del total de presentacions efectuades.	60%	
		2.1.3.- Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuent.	Núm. de recordatoris de compliment d'obligacions tributàries remesos a ciutadans.	3.000	
		2.1.4.- Incrementar el nombre de presentacions realitzades per col·laboradors socials en virtut de conveni respecte al total de presentacions realitzades per col·laboradors socials.	Percentatge de models que els col·laboradors socials poden presentar mitjançant conveni respecte de tots aquells que són susceptibles de conveni	100%	
		2.1.5.- Impulsar la coordinació i la cooperació amb la resta d'Administracions per a la consecució dels objectius proposats.	Nombre de reunions de coordinació i cooperació amb altres Administracions Tributàries.	12	
	2.2.- Planificació i control tributari	2.2.1.- Aconseguir el 100% del nivell de compliment del pla de control tributari.	Grau de consecució dels objectius recollits en el Pla de Control Tributari.	100%	
	2.3.- Estratègia de gestió recaptatòria neta.	2.3.1.- Incrementar la recaptació neta derivada d'actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis.	Percentatge de provisions de constrenyiment notificats per l'ATV respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	15%	
			Percentatge de recordatoris de pagament remesos respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	14%	
		2.3.2.- Reduir del pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV.	Depuració de les liquidacions de tributs cedits dictades fins al 30/06/N-2	100%	
		2.3.3.- Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts	Demora (en mesos) calculada segons la relació entre les sol·licituds pendents al final de l'exercici i la mitjana mensual de documents despatxats.	2,43	
		2.3.4.- Avançar en els convenis de col·laboració subscrits per a la gestió recaptatòria executiva amb altres ens administratius.	Nombre de diligències d'embarcament tramitades/total enviades	100%	
	Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV.		20%		
			Nombre de convenis subscrits/convenis demandats	100%	
	3.- Millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana.	3.1.- Impulsar la qualitat.	3.1.1.- Aconseguir el 100% de compliment dels compromisos de qualitat dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania en la Carta de Serveis de l'ATV.	Grau de consecució dels objectius recollits en la Carta de Serveis.	100%
3.1.2.- Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'Agència Tributària Valenciana.			Grau de satisfacció del servei rebut.	75 %	
3.2.- Culminar desenvolupaments pendents de TIRANT		3.2.1.-Avançar en el desenvolupament de determinades aplicacions en TIRANT.	Grau de realització del circuit (% avanç).	90%	
3.3.- Gestionar els recursos humans.		3.3.1.- Incrementar les hores de formació dels empleats públics que presten serveis en l'ATV.		Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat i any.	25



III. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic «Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics»

Per a la consecució de l'objectiu estratègic de «**Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics**», es dissenya el programa d'implementació de l'administració electrònica, que suposa definir un model nou des del moment de la recepció dels documents amb transcendència tributària, així com transformar l'atenció als contribuents en una vertadera assistència, per la qual cosa els esforços han de dirigir-se a simplificar l'ompliment i la precaptura de la informació, així com establir la possibilitat d'avaluar el risc de cada presentació en el moment mateix de realitzar-se.

En aquest context, el nivell de compliment dels objectius operatius en els quals es desenvolupa aquest primer objectiu estratègic és el següent:

1.1.1. Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sol·licituds

Es refereix aquest objectiu a la desaparició de l'ompliment manual dels documents d'entrada, per a millorar la qualitat de les dades i minimitzar errors de transcripció i costos de gestió; el ciutadà pot optar, una vegada omplert el model en línia, per pagar-lo, si és el cas, i presentar-lo telemàticament o presencialment. En aquest sentit, les actuacions se centren principalment a millorar els assistents d'ajuda ([Sar@2](#) o Programa PADRE), per a facilitar i fer més intuïtius l'ompliment i la confecció en línia.

La previsió d'aquest indicador, que mesura el percentatge de models que s'han presentat amb captura de dades bolcades directament pel ciutadà quan ompli el model, és, per a tot l'exercici 2022, del 93 %. En data 31/12, s'ha complert, atés que el 95 % dels documents que entren en l'ATV ho fan amb captura de dades. Aquest bon resultat s'explica, a més de per un major consum digital per part de la ciutadania, perquè, des de l'1 de gener, el model 600 s'ompli exclusivament en línia. També s'han passat a omplir exclusivament d'aquesta manera 14 models de sol·licitud dirigits a l'ATV (model 620, ajornaments i desqualificació de VPO, entre altres). També ha coadjuvat la millora de l'assistent per a l'ompliment del model 650, relatiu a l'Impost sobre Successions, que es va dur a terme el primer semestre de 2021, així com la presentació telemàtica d'aquest, que impulsa la presentació íntegra (ompliment, pagament i presentació) per canal en línia.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Percentatge de models presentats amb captura de punts	93 %	95 %	102 %



1.1.2. Incrementar les opcions de presentació telemàtica de documents d'entrada

En 2022, es pot optar per la presentació íntegra telemàtica, que inclou l'ompliment amb assistents nous, el pagament (si és el cas) i la presentació de manera telemàtica, siga de manera individual com per grans presentadors, qualsevol que siga el tipus de document en què es formalitze l'operació, dels models següents:

- 650 de l'Impost sobre Successions,
- 600 de l'Impost sobre Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats,
- 620 de l'Impost sobre Transmissions Patrimonials (vehicles),
- 756 de devolució d'ingressos indeguts,
- 045 Joc. Taxes fiscals.

En 2022 ha entrat en producció la presentació telemàtica del model 650 per a l'autoliquidació de l'Impost sobre Successions.

A finals de l'exercici van finalitzar els desenvolupaments necessaris per a la presentació telemàtica del model 651 per a l'autoliquidació de l'Impost sobre Donacions. Així, doncs, el gener de 2023, els contribuents podran presentar-ho de manera telemàtica, inclòs l'ompliment, el pagament (si és el cas) i la presentació del model 651 d'Impost sobre Donacions.

Així mateix, el desembre de 2022 es va posar en marxa el tràmit telemàtic per a la presentació d'al·legacions i contestació a requeriments, de manera que la documentació presentada per aquest tràmit es classifica de manera automàtica en el registre departamental del departament corresponent, a fi de reduir temps de tramitació i càrrega administrativa.

Durant els dies que ha estat en funcionament aquest nou servei (des de 14/12/22) fins al 31/12/2022, s'han produït 227 registres d'entrada per aquest nou tràmit, dels quals el 50 % s'han classificat automàticament en el registre departamental corresponent, amb el consegüent estalvi de recursos humans implicats en la tasca.

Pel que fa al registre electrònic de representants, en data d'aquesta revisió, aquest està operatiu per al model 620, el 600, el 650, el tràmit d'obtenció del certificat d'estar al corrent en els deutes tributaris amb la GVA i la declaració informativa pels qui organitzen subhastes de béns mobles.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Percentatge de models que es poden presentar telemàticament respecte del total de models que es poden presentar	73 %	76,92 %	105 %



1.1.3. Avançar en l'expedient electrònic

El mesurament d'aquest objectiu s'efectua sobre la base d'una sèrie de fites que, conceptualment, poden englobar-se en i) digitalització dels registres, ii) notificació electrònica, iii) expedient electrònic. De cara a avaluar el compliment d'aquest objectiu, i atesa la rellevància de cada una de les fases en el grau d'avanç en l'expedient electrònic, s'ha considerat oportú ponderar-les en el sentit d'atribuir un 20 % de rellevància a la digitalització dels registres, un 20 % a la notificació electrònica i el 60 % restant a la consecució íntegra de l'expedient electrònic.

Durant l'exercici 2021 es va posar en marxa el sistema de doble notificació (en paper i electrònica) i es van efectuar els desenvolupaments dirigits a l'inici del sistema de notificació electrònica en aquells supòsits previstos legalment.

En l'exercici 2022 es va habilitar el cens de notificacions electròniques, siga en nom propi o com a representant, i podien definir-se dies de no depòsit per a períodes vacacionals. Durant aquest període es van notificar per aquest sistema 22.696 documents.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Grau d'avanç	50 %	50 %	100 %

IV. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic «Millorar les condicions i els resultats de la lluita contra el frau fiscal»

El segon dels objectius estratègics, **«Millorar les condicions i els resultats de la lluita contra el frau fiscal»**, s'orienta a perseguir i combatre el frau fiscal en qualsevol modalitat, i requereix una resposta de l'Administració organitzada, permanent, coordinada, planificada i adequadament dimensionada. En aquesta línia, l'estratègia de lluita contra el frau fiscal es dissenya des d'una triple perspectiva: prevenció, control i cooperació, i, per a aconseguir aquest objectiu, es defineixen en el Pla plurianual de gestió 2020-2023 tres programes estratègics que, al seu torn, es desglossen en determinats objectius operatius, el nivell de compliment dels quals és el següent:

2.1.1. Millorar l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries, mitjançant el desenvolupament, principalment, del servei de cita prèvia



Les actuacions planificades per al 2022 relacionades amb l'estímul del compliment voluntari i la prevenció de l'incompliment de les obligacions tributàries, inclouen un conjunt de serveis d'informació i ajuda al contribuent, en la major part, per Internet (en el seu portal web), sense renunciar a l'assistència personalitzada, presencial, telefònica i per correu electrònic. Per mitjà d'aquesta assistència personalitzada multicanal es pretén no només assistir en la presentació de les autoliquidacions, sinó també en la informació prèvia per al correcte compliment de les obligacions tributàries. L'objectiu en el 2022 es va concretar en el canal telefònic.

Així, durant el 2022 es va organitzar l'assistència telefònica de l'Agència amb sistema de cita prèvia («L'ATV li telefona»), per a atendre la demanda dels ciutadans que trien aquest canal, que ofereix, en una primera fase, informació general sobre els principals tributs que es gestionen des de l'Agència, així com assistència en l'ompliment i la presentació de models d'autoliquidació dels impostos esmentats.

De manera que el ciutadà sol·licita una cita amb el funcionari, que li diu el dia i l'hora assenyalada, garantint d'aquesta manera el servei i evitant telefonades sense contestació. Busca oferir un servei de la màxima qualitat i, per això, s'ha dotat exclusivament de personal especialitzat en cada un dels impostos que s'ofereixen; a més, utilitza un programari de Contact Center en el núvol que agilitza i optimitza la gestió i l'organització del treball. Això garanteix, a més, la unitat de criteri en les respostes en tot el territori valencià, a més d'evitar els desplaçaments i la presència física del ciutadà que així ho prefereix. Des que es va posar en marxa progressivament en 2022, s'han efectuat 3.405 telefonades, en les quals en un 85,31 % s'ha solucionat la sol·licitud del consultant.

En aquest punt de proliferació de canals d'atenció a la ciutadania, per a diferenciar l'assistència presencial de l'assistència digital, entesa aquesta última com la que es presta per canals en línia, siga web, assistents virtuals, telèfon, e-mail..., es defineix el sistema d'atenció virtual integral (SAVI) com un "taulell virtual" de l'Agència Tributària per a prestar de manera personalitzada no presencial els serveis d'informació i assistència que habitualment s'ofereixen en una oficina física. Arranca multicanal, però amb tendència cap a l'omnicanalitat, aprofitant les diferents eines telemàtiques que permet la tecnologia actual.

En relació amb el canal presencial, el 2022 s'ha posat en marxa també, amb sistema de cita prèvia, l'assistència per a la presentació del model 600, sempre que es complisquen els requisits que s'exigeixen per a l'accés a aquest servei, en els 65 centres gestors de què disposa l'Agència al llarg de tot el territori. Així mateix, es presta assistència presencial amb cita prèvia per a l'ompliment i la presentació del model 620 en les seus de l'ATV.

Adicionalment, a fi de facilitar la presentació dels models en les oficines liquidadores, s'ha habilitat un servei de cita prèvia, de manera que el contribuent o el col·laborador social pugua organitzar-se i assegurar la seua atenció.



Així mateix, es va planificar, en la línia de millorar l'assistència al contribuent en el sentit de facilitar-li el pagament de tributs, habilitar les oficines de Correus d'Espanya com a punts de pagament dels tributs i altres ingressos de dret públic gestionats des de l'ATV. Aquest servei es va habilitar en el primer semestre del 2022.

Malgrat les diferents actuacions fixades en aquest objectiu operatiu, l'indicador que s'usa per a mesurar aquest objectiu operatiu és el d'assistències personalitzades. El compromís en 2022 és atendre, pels centres gestors de l'ATV, de manera personalitzada, almenys 130.000 contribuents.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Nombre d'assistències personalitzades a contribuents	130.000	157.607	121 %

2.1.2. Fomentar la presentació de documents d'entrada per mitjans telemàtics

L'indicador que mesura aquest objectiu operatiu indica el nombre de documents d'entrada que s'han presentat de manera telemàtica respecte del total que s'han presentat. L'objectiu per a l'any 2022 és el 60 %. El valor aconseguït és del 60,69 %, la qual cosa suposa un grau de compliment del 101 %.

Clarament, la millor manera d'incentivar la presentació telemàtica és ampliar les opcions de presentació dels documents d'entrada per aquesta via (mesurat en l'objectiu 1.1.2). Des de la posada en marxa, al gener, de l'exercici de la presentació telemàtica del model 650, un 19,63 % de les presentacions per aquest impost s'han fet de manera íntegra telemàticament; en el model 600, un 64,12 % de la presentació ha sigut telemàtica; i en el model 620, un 97,89 % de la presentació s'ha fet de manera telemàtica.

Com a tasca de comunicació i difusió d'aquestes fites, amb la finalitat d'estendre el coneixement d'aquestes i, amb això, que els usuaris les utilitzen, cal esmentar la celebració en 2022 de la cinquena i sisena sessions de l'Observatori Fiscal de la Comunitat Valenciana, celebrades el 22/06/22 i el 17/11/2022, entre associacions i col·legis professionals de l'àmbit tributari, les organitzacions socials i empresarials representatives de col·lectius i agents de l'àmbit tributari a què es refereix l'article 4.2.d del Decret 53/2020, de creació de l'Observatori Fiscal de la Comunitat Valenciana. (DOGV 06.05.2020, núm. 8805) i administració tributària de la Comunitat Valenciana.

En aquestes sessions es van exposar les mesures tributàries en l'àmbit de la Comunitat Valenciana de l'exercici 2022, la planificació estratègica de l'Agència Tributària Valenciana per al mateix exercici, el ja esmentat servei SAVI, el nou tràmit per a formular al·legacions i contestar requeriments, i es va crear un grup de treball per a la participació dels agents fiscals valencians en el testatge del nou assistent per a l'ompliment del model 651



relatiu a l'Impost sobre Donacions. Així mateix, es van analitzar i valorar les propostes rebudes per part de tots els agents fiscals relacionades tant amb la normativa tributària com amb el funcionament de l'Agència. Cal destacar el diàleg que es produeix en aquest fòrum, en què l'Agència recull les inquietuds dels assistents i les tradueix en millores de serveis.

Els resultats han sigut els següents:

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Percentatge de presentació de documents telemàtics respecte del total de presentacions efectuades	60 %	60,69 %	101 %

2.1.3. Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuent

Es tracta de millorar l'accessibilitat a la informació necessària perquè la ciutadania pugui complir les seues obligacions tributàries, ja que l'adequat i immediat coneixement d'aquesta evita errors i prevé incompliments. En la mateixa línia, la transparència és un valor estratègic que genera certitud i seguretat als contribuents.

Les actuacions que cal realitzar per a la consecució d'aquest objectiu operatiu es concreten en remetre als potencials obligats tributaris recordatoris massius del compliment d'obligacions tributàries, incloent-hi informació necessària per al compliment d'aquestes. Es fixa per al 2022 l'objectiu d'aconseguir 3.000 recordatoris.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Nombre de recordatoris de compliment d'obligacions tributàries remesos a ciutadans	3.000	3.634	121 %

2.1.4. Incrementar el nombre de presentacions efectuades per col·laboradors socials en virtut de conveni

La figura del col·laborador social és molt important per a millorar la difusió de serveis i utilitats que l'Administració ofereix a la ciutadania, i una de les seues principals vies per a aconseguir-ho és mitjançant els convenis amb col·legis professionals, altres corporacions de dret públic i associacions professionals de l'àmbit tributari. Es tracta de garantir que la informació en general i les novetats adoptades en particular arriben, a



través d'ells, als contribuents que representen, per tal de facilitar el compliment de les seues obligacions tributàries.

Els models actualment vigents susceptibles de ser habilitats en el marc del conveni pel volum de la seua presentació són el model 600, tant amb documents notariaus com no notariaus, 620, 650 i 651. Actualment, els convenis permeten la presentació per aquesta via dels models 620, 600 (tant amb documents notariaus com no notariaus) i 650.

Una altra actuació fixada per a l'exercici és millorar els canals de comunicació amb els col·laboradors socials amb la finalitat de fer efectiva aquesta col·laboració social que permeta la correcta realització de les obligacions tributàries. Mitjançant les sessions de l'observatori fiscal es garanteix la comunicació amb els professionals de l'àmbit tributari; no obstant això, s'està treballant per a incrementar i millorar aquesta comunicació i, entre altres accions, s'ha reforçat el canal telefònic com a mitjà de comunicació més directe. En concret, s'ha redimensionat el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) en l'últim trimestre de l'any.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Percentatge de models que els col·laboradors socials poden presentar mitjançant conveni respecte de tots aquells que són susceptibles de conveni	100 %	80 %	80 %

2.1.5. Impulsar la coordinació i cooperació amb la resta d'administracions per a la consecució dels objectius proposats

Des de l'ATV s'està impulsant la col·laboració amb altres administracions públiques amb la finalitat d'intercanviar informació que li siga útil per a l'exercici de la seua comesa.

En aquest sentit, s'han mantingut reunions amb altres òrgans o entitats de la Generalitat amb la finalitat d'intercanviar informació útil per a la comesa de l'Agència, s'han planificat actuacions conjuntes amb l'AEAT i s'ha mantingut el contacte entre comunitats autònomes, entre moltes altres actuacions que han permés a l'Agència avançar en el compliment dels seus objectius.

Entre les actuacions que s'han dut a terme en aquest exercici, cal destacar, a més dels consells superiors per a la direcció i coordinació tributària i els grups de treball del consell superior, els següents, entre altres:



- La col·laboració amb el Cadastre per a la tramitació dels expedients amb valor de referència;
- La tramitació amb la Direcció Central de Trànsit per a la signatura d'un conveni entre el mencionat organisme autònom i la Comunitat Valenciana, per a l'intercanvi d'informació de dades del registre de vehicles de la Direcció General de Trànsit;
- La col·laboració amb les administracions sectorials corresponents per a millorar la gestió i el control dels impostos mediambientals i l'Impost sobre Habitatges Buits;
- La coordinació amb el Centre d'Avaluació de Persones amb Diversitat Funcional pertanyent a la Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives quant al contingut dels certificats emesos a fi d'aplicar-hi els beneficis fiscals que corresponguen.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Nombre d'actuacions de coordinació i cooperació amb altres administracions	12	43	358 %

Així mateix, es va incloure com a actuació concreta dins d'aquest objectiu operatiu redefinir la col·laboració amb oficines liquidadores de districte hipotecari. Durant l'exercici s'ha fet un procés de revisió integral de la gestió duta a terme per les oficines liquidadores, que està vigent des de fa més de 25 anys i que no es correspon en gran part amb l'actual sistema de gestió, amb una gran presència de sistemes de presentació telemàtica i integració directa de dades a partir de subministraments automatitzats per part de tercers, i que, a més, a curt termini, i per mor de la necessària adaptació a les obligacions imposades per la normativa general del procediment administratiu, haurà d'incorporar-se plenament a la implantació d'expedients íntegrament electrònics. En aquest escenari, s'han revisat tant les funcions realitzades com la retribució associada a aquesta. Aquest procés de revisió culmina amb la proposta, almenys, de dos instruments jurídics, que són un decret regulador de les funcions atribuïdes a les oficines liquidadores i una ordre reguladora del sistema retributiu, d'acord amb les noves funcions atribuïdes, tots dos consensuats amb els representants dels registradors de la Comunitat Valenciana.

Per la seua banda, en l'ordre s'opta per un sistema retributiu que preval la remuneració objectiva, vinculada a les tasques efectivament desenvolupades en l'acompliment de les seues funcions, d'acord amb la planificació estratègica i la definició dels objectius generals fixats des de l'Agència Tributària Valenciana.

2.2.1. Aconseguir el 100 % del nivell de compliment del Pla de control tributari

L'objectiu en 2022 és assolir el valor del 100 %, definint l'indicador associat a aquest com el grau de consecució dels objectius recollits en el Pla de control tributari anual.



El nivell de compliment del Pla de control tributari ha sigut el que es reflecteix a continuació:

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Grau de consecució dels objectius recollits en el Pla de control tributari	100 %	111,5 %	111 %

2.3.1. Incrementar la recaptació neta derivada d'actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis

A través dels dos indicadors associats a aquest objectiu, que a continuació es detallen, s'avalua l'import de la recaptació que l'ATV realitza per mitjans propis, sense acudir a agents recaptadors externs, computant, a aquest efecte, la recaptació executiva neta per mitjans propis obtinguda en l'exercici corrent respecte a la recaptació executiva neta per mitjans aliens obtinguda en el mateix període temporal.

Es pretén, per tant, un augment significatiu de l'eficàcia recaptatòria respecte a actuacions no incloses en el conveni per a la recaptació en via executiva entre la Generalitat Valenciana i l'AEAT, intensificant les actuacions desenvolupades directament pel Departament de Recaptació.

En 2021 es va iniciar la implantació d'una nova eina informàtica per a automatitzar l'emissió i el seguiment tant de recordatoris de pagament com de les provisions de constrenyiment que fera possible l'emissió massiva i controlada de provisions de constrenyiment i de recordatoris de pagament. Durant l'exercici 2022 s'ha continuat amb el desenvolupament del mòdul corresponent a la gestió integral automatitzada de les provisions de constrenyiment, la qual cosa ha suposat una millora en l'efectivitat d'aquestes actuacions.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Percentatge de provisions de constrenyiment notificades per l'ATV respecte del total de provisions de constrenyiment emeses per l'ATV	15 %	23,65 %	158 %

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Percentatge de recordatoris de pagament remesos respecte del total de provisions de constrenyiment emesos per l'ATV	14 %	16,61 %	119 %



2.3.2. Reduir el pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV

L'actuació operativa associada pretén la depuració del pendent de cobrament de tributs cedits, dins dels terminis de prescripció, per a detectar i dur a terme possibles actuacions de reactivació de crèdits. Amb aquesta finalitat, es continua amb la tasca que es va iniciar l'any 2017, i se circumscriu, materialment, als tributs cedits, i, temporalment, a aquells exercicis en els quals seria viable la reactivació del crèdit públic, per no haver operat l'institut de la prescripció.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Depuració de les liquidacions de tributs cedits	100 %	142 %	142 %

2.3.3. Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts

Les accions previstes per al compliment d'aquest objectiu operatiu impliquen, d'una banda, actuacions preventives sobre el control dels supòsits de litigiositat, i, d'altra banda, actuacions de gestió i recaptació relacionades amb la demora en les resolucions, per a minimitzar els costos monetaris associats (interessos de demora), així com els temps d'espera dels ciutadans.

En la revisió anual del Pla anual d'actuació de l'exercici 2021, en data 31/12/2021, la demora en mesos de la devolució d'ingressos indeguts era de 4,05. Com a objectiu, en el Pla anual de l'exercici 2022 es va fixar reduir aquesta demora fins als 2,43 mesos. En data d'aquesta revisió, 31/12/2022, la demora ha baixat fins a 0,84 mesos, la qual cosa suposa una reducció dels temps d'espera per part del contribuent, amb el consegüent estalvi d'interessos de demora per part de l'Administració.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Demora (en mesos) calculada segons la relació entre les sol·licituds pendents al final de l'exercici i la mitjana mensual de documents despatxats	2,43	0,84	100 %



2.3.4. Avançar en els convenis de col·laboració subscrits per a la gestió recaptatòria executiva amb altres ens administratius

Aquest objectiu operatiu es mesura per mitjà de tres indicadors. Els dos primers reflecteixen la gestió recaptatòria executiva que l'ATV realitza per a altres ens administratius. El tercer reflecteix precisament l'adhesió d'aquests altres ens administratius a la gestió.

Durant l'exercici 2022, s'han rebut de l'ajuntament 66.529 diligències d'embargament, de les quals, durant aquest exercici, se n'han tramitat 66.485. Això suposa la tramitació del 99,93 % de les diligències rebudes.

El grau d'execució d'aquest indicador és el que s'indica a continuació:

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Nombre de diligències d'embargament tramitades/total enviades	100 %	99,93 %	99 %

Respecte al segon dels indicadors que mesuren el grau d'execució d'aquest objectiu operatiu, "Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV", el valor de l'indicador és del 10,04 % de les diligències signades.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Ingressos obtinguts per altres ens mitjançant l'actuació de l'ATV	20 %	10,04 %	50 %

Finalment, en relació amb el tercer dels indicadors associats a aquest objectiu operatiu, "Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demanats", s'ha optat per la subscripció d'un conveni marc que agilitze els processos recaptatoris sota un model comú, entre la Generalitat i les diferents entitats locals, en matèria d'embargaments per deutes corresponents a ingressos de dret públic que es realitzen fora dels seus respectius àmbits de competència territorial. Durant la primera part de l'any van mantindre's reunions amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (FVMP) i els diferents municipis interessats en l'adhesió al conveni per a exposar-los els requisits jurídics i tècnics necessaris per a procedir a les futures adhesions.

Aquest indicador reflecteix el nombre d'adhesions al conveni marc respecte dels municipis que han sol·licitat adherir-s'hi. En el conveni subscrit s'estableix que les entitats locals interessades a sol·licitar l'adhesió hauran de sol·licitar-ho omplint l'annex I. Les sol·licituds seran valorades per la comissió de seguiment. En la sessió del 26-



10-2022, la comissió de seguiment va acceptar la sol·licitud d'adhesió de les 30 entitats locals que ho havien sol·licitat, per considerar que complien els requisits tècnics necessaris i gaudien de capacitat informàtica suficient. Així mateix, operativament, va acordar encomanar a l'FMVP que s'encarregara de la coordinació amb aquests centres gestors per a la recollida de la documentació pendent (fitxa qüestionari, acord de l'òrgan de govern i annex I omplit). Al tancament de l'exercici, només 5 entitats havien presentat la documentació de manera completa i correcta, per la qual cosa se'ls va expedir en annex II i es van incorporar de manera efectiva al sistema.

Convé, en aquest punt, recordar que l'Ajuntament de València ja opera així de manera habitual des de fa temps, amb la qual cosa en són realment 6 les entitats locals efectivament adherides al conveni.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Nombre de convenis subscrits / nombre de convenis demanats	100 %	16,67 %	16 %

V. Nivell de compliment de l'objectiu estratègic «Millorar la gestió dels recursos assignats a l'ATV»

Finalment, per a la consecució de l'objectiu estratègic «**Millorar la gestió dels recursos assignats a l'ATV**», es proposa continuar optimitzant l'ús dels recursos que es posen a la disposició de l'Agència i orientar les persones que hi presten servei cap a l'obtenció de millors resultats, mantenint l'alt nivell de satisfacció de la ciutadania pels serveis prestats. El nivell de compliment dels objectius operatius marcats a aquest efecte es detalla a continuació:

3.1.1. Aconseguir el 100 % de compliment dels compromisos de qualitat dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania en la carta de serveis de l'ATV

L'indicador establert per a aquest objectiu operatiu mesura el grau de consecució dels objectius de qualitat establerts en la carta de serveis, amb l'objectiu d'assolir el 100 %.

Després de l'avaluació realitzada de la carta de serveis s'ha conclòs que el nivell de compliment dels compromisos adquirits és del 98 %. Aquest valor, tot i que és excel·lent, s'ha ressentit per la falta d'integració en la presentació telemàtica del model 651, prevista per a gener de 2023, així com de models de joc destinats a professionals, que està previst que s'integren aquest pròxim exercici.

D'altra banda, gràcies a una auditoria d'accessibilitat web, es va millorar substancialment aquest aspecte del portal de l'ATV; va quedar pendent, però, un element que se solucionarà amb la migració de la infraestructura de portals web de la Generalitat Valenciana, previst per a 2023.



Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Grau de consecució dels objectius recollits en la carta de serveis	100 %	98,03 %	98 %

3.1.2. Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'ATV

Per a l'exercici 2022 es va fixar com a indicador associat a aquest objectiu operatiu el grau de satisfacció del servei públic prestat per l'ATV i percebut per la ciutadania, amb un valor objectiu del 75 %.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Nombre d'enquestes de satisfacció efectuades anualment	75 %	84,60 %	113 %

El grau de satisfacció mitjà obtingut és del 84,60 %, i l'objectiu era, almenys, del 75 %, la qual cosa suposa un grau de compliment de l'objectiu fixat del 113 %.

A més de les enquestes, quant a la qualitat del servei prestat, cal destacar la reducció de queixes que afecten el servei prestat. En data 31/12/2022, el nombre de queixes era de 84, de les quals 50 han sigut acceptades i 34 no acceptades, enfront de les 108 queixes de 2021.

Aquesta millora es deu a la implantació del SAVI i al fet que, amb efectes en data 01/01/2022, s'han telematitzat i reexpedit les queixes relatives al depòsit de la fiança per arrendaments urbans, la gestió dels quals estava assumint l'Agència per falta de cobertura dels llocs de la Direcció Territorial d'Hisenda i Model Econòmic, però la competència dels quals no li era pròpia.

En el Programa anual d'actuació de l'Agència Tributària Valenciana per a l'any 2022, es va fer referència a l'actuació de subscriure un pla d'integritat pública de l'ATV en el marc de les directrius marcades per l'Agència Valenciana Antifrau, i efectuar una consultoria sobre l'adequació dels sistemes de l'ATV a les exigències imposades per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en execució de les recomanacions efectuades per la Sindicatura de Comptes.

Durant el primer semestre es van definir les accions necessàries en aquest sentit, i van començar els tràmits per a la contractació d'una empresa externa perquè duga a terme la consultoria. Això no obstant, aquesta



contractació s'ha vist frustrada per causes alienes a l'Agència, i s'han començat els tràmits per a una nova contractació.

Pel que fa a l'Esquema Nacional de Seguretat, després de la consultoria que s'ha dut a terme durant el present exercici, s'ha procedit a l'elaboració del pla d'adequació del sistema, amb vista a efectuar la implantació de seguretat l'any següent i, d'aquesta manera, poder certificar el sistema conforme al Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

En tot cas, aquestes polítiques comprenen els sistemes directament gestionats per l'ATV, en aquest cas Tirant; la resta d'aplicacions queden pendents per a una futura certificació per part de la DGTIC.

3.2.1. Avançar en el desenvolupament de determinades aplicacions en TIRANT

Durant l'exercici 2022 s'ha continuat treballant en les actuacions proposades en el programa anual.

En concret, es poden destacar com a actuacions de desenvolupament de l'aplicació:

- La millora i el desenvolupament de les pantalles del procediment d'ajornament del deute, per a introduir els venciments del deute des d'aquesta pantalla.
- La realització de millores i la creació de circuit de sancions per al model 045, taxa fiscal sobre el joc. Màquines o aparells automàtics.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Grau de realització del circuit (% avanç)	90 %	100 %	111 %

3.3.1. Incrementar les hores de formació dels empleats públics que presten serveis en l'ATV

Aquest objectiu es mesura mitjançant un indicador que calcula les hores de formació especialitzada per empleat i any. Es va establir, per a 2022, la xifra de 25 hores per empleat de formació especialitzada.

Durant l'exercici 2022 s'ha produït formació a raó de 37 hores per empleat, la qual cosa suposa una millora respecte de les hores de formació per empleat en 2021, que va ser de 17 hores.

Indicador	Previsió resultat 2022	Valor en data 31/12/2022	Grau d'execució
Nombre d'hores de formació especialitzada per empleat i any	25	37	148 %



VI. Conclusions

El grau de compliment total del programa anual ha sigut d'un 97 %, la qual cosa evidencia el compromís de l'organització amb els objectius planificats.

Els esforços realitzats en relació amb el primer objectiu estratègic relatiu a la **digitalització de l'Agència**, per a possibilitar a la ciutadania relacionar-se amb aquesta per mitjans electrònics, ha suposat que els contribuents, en 2023, puguin optar per la presentació íntegra telemàtica dels impostos gestionats per l'Agència, amb nous assistents per a l'ompliment, més complets, intuïtius i en línia (sense necessitat de descàrregues prèvies). En relació amb l'expedient electrònic, el sistema de notificació electrònica ha sigut una realitat durant el 2022 en aquells supòsits previstos legalment.

D'altra banda, la **prevenció del frau** mitjançant l'estímul del compliment voluntari de les obligacions tributàries s'ha traduït en una reformulació de l'assistència al contribuent. S'ha definit el sistema d'assistència virtual integral, per a referir-se al conjunt de serveis d'informació i assistència que s'ofereixen per canals diferents del presencial i que inclouen, de moment, el web —amb informació tributària, assistents virtuals i oficina virtual—, el telèfon i els correus electrònics. S'ha potenciat el canal telefònic amb la posada en marxa del pla "L'ATV li telefona", que ha suposat eliminar la incidència històrica amb el servei d'informació telefònic 012 de la GVA i reduir els desplaçaments físics a les oficines d'atenció al contribuent. Des que es va posar progressivament en marxa i en pilot només en alguns centres gestors durant el 2022, s'han efectuat 3.405 telefonades, en les quals en un 85,31 % dels casos s'ha solucionat la sol·licitud del consultant. En 2023 funcionarà a ple rendiment en tots els nostres centres gestors. A tot això s'uneix la major dotació del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) per a completar, així, l'assistència pel canal telefònic.

A més de la preventiva, l'estratègia de lluita contra el frau fiscal es dissenya des d'altres dues perspectives, la de cooperació i la de control. La realització d'actuacions de col·laboració amb l'AEAT en el subministrament d'informació tributària per a detectar incompliments fiscals, així com amb altres conselleries, entre d'altres, són actuacions que, juntament amb les tasques mateixes de selecció i càrrega, han permès complir el Pla de control tributari en un 111,5 %, malgrat la inestabilitat de la plantilla a conseqüència de les millores d'ocupació de la GVA. Resulta destacable la tasca de revisió integral del sistema de col·laboració amb les oficines liquidadores de districte hipotecari, per a adequar-lo a l'actual sistema de gestió, amb una gran presència de sistemes de presentació telemàtica, integració directa de dades a partir de subministraments automatitzats per part de tercers i expedient íntegrament electrònic. En aquest escenari s'han revisat tant les funcions realitzades com la retribució associada a aquesta, buscant en tot moment fer eficient la col·laboració, la qual cosa s'espera que redundarà en una millor consecució de la missió de l'Agència.

Pel que fa a l'estratègia de gestió recaptatòria neta, destaquen els esforços per disminuir tant el pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV, com la demora en la devolució d'ingressos indeguts.



Finalment, com l'ens administratiu que és, l'Agència també es preocupa a **millorar la gestió dels recursos públics que té assignats**, i, en aquest sentit, durant el 2022, s'ha treballat en la qualitat dels serveis, amb quasi el 84,6 % de satisfacció de la ciutadania en els serveis oferits en els diferents canals, mesurat mitjançant la posada en marxa en el mateix exercici d'enquestes de satisfacció.

Pel que fa als recursos humans, cal continuar destacant —com ja es va fer l'exercici anterior— la fugida de personal de l'Agència, provocada per la política de millora d'ocupació duta a terme en la GVA, que fa molt difícil la consolidació dels equips i la planificació de les tasques que s'hi realitzen. A això s'afeg, d'una banda, la inconveniència d'atraure, pel mateix procés de millora d'ocupació, personal no especialitzat en matèria tributària, en detriment de la professionalització de l'Agència. Tot això s'està traduint en pèrdua de personal de carrera especialitzat en matèria fiscal. D'altra banda, les baixes per jubilació de funcionaris del cos superior tècnic d'inspectors de tributs de l'Administració de la Generalitat (A1-04) no són reposades, perquè els processos selectius són intermitents i dilatats en el temps, i, cada vegada més, d'escassa concurrència, entre altres causes, per les diferències retributives en comparació amb altres administracions tributàries. La situació empitjora fins i tot més en el 2022, amb l'aprovació de la Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la funció pública valenciana, que extingeix el cos C1-20, agents tributaris, creat feia poc, del qual s'havien creat 10 llocs de treball en l'ATV. Per a major sorpresa de l'Agència, a conseqüència del procés excepcional d'estabilització dut a terme en la GVA, es deixa sense efecte l'OPO 2021 en la qual estaven inclosos els 10 llocs esmentats d'agents tributaris i, a més, 12 llocs del cos superior d'inspectors de tributs, amb els quals es comptava per a reforçar els recursos de l'ATV.

Així les coses, des de l'Agència no s'ha deixat de combatre aquest mal endèmic, i, durant el 2022, en concret:

- S'han reclassificat les places pertanyents als cossos de tècnics superiors i de gestió de tributs A1 i A2. Malgrat això, la millora d'ocupació i l'"alleugeriment" dels processos selectius de l'Administració general continuen provocant l'èxode de personal especialitzat en matèria tributària.
- De manera pionera dins de la GVA, i per a esmenar l'extinció del cos C1-20, agents tributaris, s'ha creat l'agrupació de llocs de treball (APT C1-01-01) d'agents tributaris, i, una vegada culminada la formació necessària per a la capacitació tècnica requerida, es procedirà a cobrir-los de manera immediata.
- Finalment, l'Agència ha sol·licitat, perquè s'incloguen en l'OPO 2023, places per als dos cossos tributaris, i l'APT, d'agents tributaris.
- Així mateix, cal destacar la creació de 61 llocs per a realitzar la campanya de la renda 2023 (IRPF 2022).



Finalment, cal destacar que la primera recomanació de la Sindicatura de Comptes en el seu informe d'auditoria de sistemes d'informació de l'Agència Tributària Valenciana, per a l'exercici 2021, de data 28/11/2022, és "adoptar les mesures necessàries per a millorar la dotació de l'Agència, tant en mitjans personals com en tecnologies de la informació". Conclou la Sindicatura que "els recursos humans i tecnològics de l'ATV són clarament insuficients per a esmenar les deficiències existents i millorar els procediments de gestió tributària i els controls. La situació actual no facilita la gestió i la millora de la recaptació ni la lluita contra l'elusió fiscal" i cita l'Informe anual de la Inspecció General del Ministeri d'Hisenda i Funció Pública, que igualment incideix en aquesta problemàtica.

Tot això implica retindre el talent en l'Agència i dotar les places vacants mitjançant processos selectius continuats en el temps.



INDICADORS DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS, PROGRAMES I OBJECTIUS OPERATIUS													
Objectius estratègics	Programes	Objectius operatius	Previsió resultat 2022	Valor indicador 31/12/2022	% de resultat obtingut	Indicador objectiu operatiu	Grau compliment programes	Grau compliment objectius estratègics	Grau compliment pla				
1. Possibilitar que la ciutadania es relacione amb l'ATV íntegrament per mitjans electrònics	1.1. Implementar l'Administració electrònica	1.1.1. Eliminar el paper en la presentació d'autoliquidacions i sol·licituds	93%	95,00 %	102 %	100 %	100 %	100 %					
		1.1.2. Incrementar les opcions de presentació telemàtica de documents d'entrada	73%	76,92 %	105 %	100 %							
		1.1.3. Avançar en l'expedient electrònic	50%	50,00 %	100 %	100 %							
2. Millorar les condicions i resultats de la lluita contra el frau fiscal	2.1. Estimular el compliment voluntari de les obligacions tributàries	2.1.1. Millorar l'assistència personalitzada en el compliment de les obligacions tributàries, mitjançant el desenvolupament, principalment, del servei de cita prèvia	130.000	157.607	121 %	100 %	96 %						
		2.1.2. Fomentar la presentació de documents d'entrada per mitjans telemàtics	60%	60,69 %	101 %	100 %							
		2.1.3. Impulsar la informació fiscal prèvia en mans del contribuïent	3.000	3.634	121 %	100 %							
		2.1.4. Incrementar el nombre de presentacions efectuades per col·laboradors socials en virtut de conveni respecte al total de presentacions efectuades per col·laboradors socials	100%	80,00 %	80 %	80 %							
		2.1.5. Impulsar la coordinació i cooperació amb la resta d'administracions per a la consecució dels objectius proposats	12	43	358 %	100 %							
	2.2. Planificació i control tributari	2.2.1. Aconseguir el 100 % del nivell de compliment del Pla de control tributari	100%	111,50 %	111 %	100 %	81 %						
	2.3. Estratègia de gestió recaptatòria neta	2.3.1. Incrementar la recaptació neta derivada d'actuacions de gestió recaptatòria en via executiva per mitjans propis	15%	23,65 %	158 %	100 %							
			14%	16,61 %	119 %	100 %							
		2.3.2. Reduir el pendent de cobrament en el marc de les competències de l'ATV	100%	142,00 %	142 %	100 %							
		2.3.3. Disminuir els costos de devolució d'ingressos indeguts	2,43	0,84	100 %	100 %							
		2.3.4. Avançar en els convenis de col·laboració subscrits per a la gestió recaptatòria executiva amb altres ens administratius	100 %	99,93 %	99 %	99 %							
			20%	10,04 %	50 %	50 %							
			100%	16,67 %	16 %	16 %							
	3. Millorar la gestió dels recursos assignats a l'Agència Tributària Valenciana	3.1. Impulsar la qualitat	3.1.1. Aconseguir el 100% de compliment dels compromisos de qualitat dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania en la carta de serveis de l'ATV	100%	98,03 %	98 %				98 %	99 %	100 %	
			3.1.2. Impulsar les actuacions de control de qualitat de les actuacions realitzades per l'Agència Tributària Valenciana	75 %	84,60%	113 %				100 %			
3.2. Culminar desenvolupaments pendents de TIRANT		3.2.1. Avançar en el desenvolupament de determinades aplicacions en TIRANT	90%	100,00 %	111 %	100 %	100 %						
3.3. Gestionar els recursos humans		3.3.1. Incrementar les hores de formació dels empleats públics que presten serveis en l'ATV	25	37	148 %	100 %	100 %						